Cour suprême du Canada

Budget des dépenses 2008-2009

Un rapport sur les plans et priorités

Approuvé

L'honorable Rob Nicholson
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Table des matières

Section I : Survol. 1

A. Message de la registraire. 1
B. Déclaration de la direction. 2
C. Raison d'être. 3
D. Renseignements sur l'organisation. 3
E. Crédits votés et législatifs figurant dans le Budget principal des dépenses. 5
F. Dépenses prévues et équivalents temps plein. 6
G. Renseignements sommaires 7
H. Plans et priorités de l'organisme. 8

Section II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique. 13

A. Objectif stratégique et activité de programme du Bureau du registraire. 13
B. Traitement des audiences et des décisions - résultats prévus et indicateurs de rendement. 15

Section III : Information additionnelle. 19

A. Tableaux. 19
B. Liste des personnes ressources. 20
C. Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme. 20
D. Lois appliquées. 20

I : Survol

A. Message de la registraire

L'élaboration des plans et priorités du Bureau du registraire de la Cour suprême est solidement ancrée dans la mission de la Cour suprême du Canada, la «cour générale d'appel» pour le Canada qui tranche en dernière instance des différends d'importance pour le public. Se faisant, la Cour joue un rôle de premier plan dans le développement de la jurisprudence nationale. Le Bureau du registraire vise à fournir toute la gamme des services que les Canadiens anticipent lorsqu'ils s'adressent à leur plus haut tribunal.

Le présent Rapport sur les plans et priorités s'inscrit dans la continuité des réalisations de l'année antérieure. Le Bureau du registraire sert les juges en leur fournissant le soutien dont ils ont besoin pour traiter les dossiers complexes qui leur sont soumis, et prend les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à la Cour des plaideurs et des citoyens canadiens. Les plans visent à concrétiser les efforts de modernisation des processus de la Cour et ses avancées techniques pour que les services offerts aux juges, à la communauté juridique et au public en général soient conformes aux attentes élevées vis-à-vis d'une institution essentielle à la vie démocratique de notre pays.

Le Bureau du registraire s'attache à satisfaire aux exigences de la gestion publique moderne tout en protégeant l'indépendance institutionnelle de la Cour. Il a pour priorité fondamentale de traiter les dossiers avec célérité. Cela nécessite une gestion des risques adaptée aux besoins de l'institution, la continuation du travail de modernisation de la Cour, en particulier la gestion électronique des dossiers judiciaires et leur accessibilité dans la salle d'audience et potentiellement sur l'Internet, et le développement des capacités de son personnel pour faire face aux nombreux défis du quotidien et à ceux de l'avenir.

C'est d'ailleurs grâce au talent et à l'engagement des gestionnaires et des employés de la Cour que le Bureau du registraire peut poursuivre ses nombreuses réalisations en cours. Les priorités relatives au développement du personnel et à son positionnement face à l'avenir sont au coeur des défis que le Bureau du registraire doit relever. Les gestionnaires et les employés de la Cour sont fiers de rechercher l'excellence au service de leurs concitoyens et de joindre leurs forces pour continuer à améliorer l'administration de la justice au Canada, un modèle cité en exemple à travers le monde.

B. Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2008-2009 de la Cour suprême du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2008-2009 : rapports sur les plans et les priorités et rapports sur le rendement.*

- Il est conforme aux exigences précises d'établissement de rapports figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.
- Il repose sur l'architecture des objectifs stratégiques et des activités de programme qui ont été approuvés par le Conseil du Trésor.
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable.
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées.
- Il rend compte de la situation financière en fonction des chiffres des dépenses prévues approuvées provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Nom: Anne Roland

Titre: Registraire

C. Raison d'être

Par ses décisions sur des questions qui sont d'importance pour le public, la Cour suprême du Canada, à titre de juridiction d'appel de dernier ressort, sert les Canadiens en assurant l'évolution de la common law et du droit civil. La Cour suprême du Canada a pour mandat d'exercer au Canada la juridiction d'appel de dernier ressort en matière civile et pénale, ce dont elle s'acquitte lorsqu'elle entend et tranche des litiges d'importance pour le public. Selon la *Loi sur la Cour suprême*, la Cour suprême du Canada s'entend du Juge en chef et de huit juges puînés.

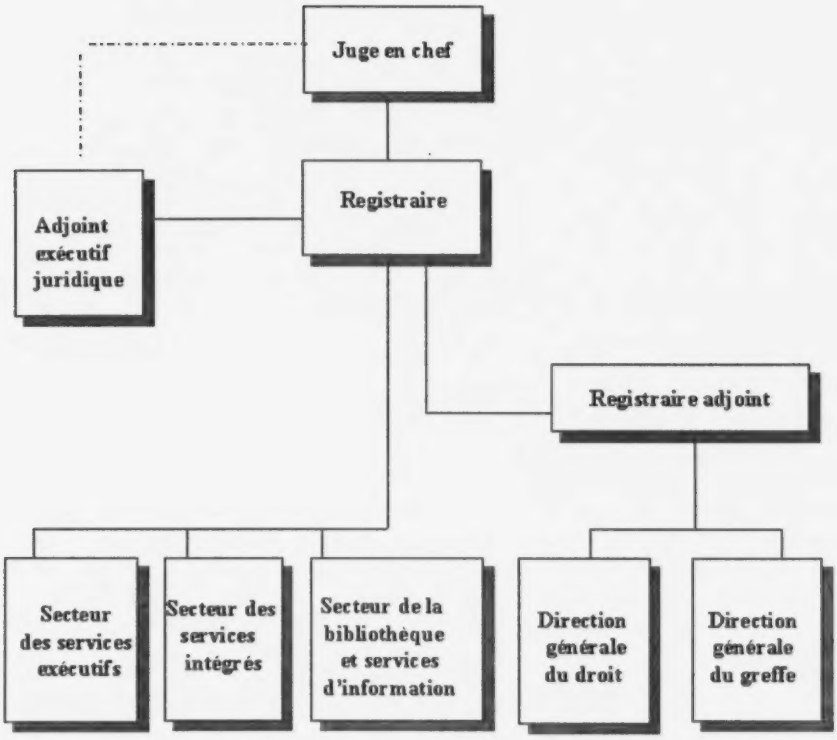
Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada est chargé de fournir à la Cour la gamme complète des services dont elle a besoin pour entendre les causes et rendre ses décisions, et il fait la jonction entre les plaideurs et la Cour. Le présent rapport vise le Bureau du Registraire de la Cour suprême du Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les responsabilités de la Cour, le processus d'audience et les jugements sur Internet (http://www.scc-csc.gc.ca).

D. Renseignements sur l'organisation

La Cour suprême du Canada se compose du Juge en chef et de huit juges puînés, tous nommés par le gouverneur en conseil. La Cour suprême du Canada est la plus haute instance judiciaire du pays et l'une de ses institutions nationales les plus importantes. Elle a compétence pour entendre les appels des décisions des cours d'appel des provinces et territoires ainsi que de la Cour d'appel fédérale. En outre, la Cour est tenue de donner son opinion sur toute question que lui soumet le gouverneur en conseil. L'importance des arrêts de la Cour pour la société canadienne est bien connue. La Cour assure uniformité, cohérence et justesse dans la définition, l'élaboration et l'interprétation des principes juridiques dans l'ensemble du système judiciaire canadien. Elle tire sa compétence de la *Loi sur la Cour suprême* et d'autres lois fédérales comme le *Code criminel*.

Le registraire, également nommé par le gouverneur en conseil, rend compte au Juge en chef et dirige le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada. L'organisation du Bureau du registraire est illustrée dans le schéma ci-dessous et est expliquée plus en détail dans les paragraphes qui suivent.



Secteur des services exécutifs

Nommé par le gouverneur en conseil, le registraire est l'administrateur général de la Cour. Sous la direction du Juge en chef, il exerce des pouvoirs quasi judiciaires. Son bureau fournit des services exécutifs aux cabinets des neuf juges, au bureau de l'adjoint exécutif juridique, au programme des auxiliaires juridiques et au programme des visites de dignitaires.

Secteur des opérations de la Cour

Le registraire adjoint, nommé par le gouverneur en conseil, supervise le travail du Secteur des opérations de la Cour, qui est constitué de la Direction générale du greffe et de la Direction générale du droit. Le Bureau du registraire adjoint assure également les services d'information au public, y compris la gestion du programme de visites de la Cour.

Secteur de la Bibliothèque et des services d'information

Les services de bibliothèque et d'information sont assurés par la direction générale de la Bibliothèque, la direction générale de la gestion de l'information et de la technologie et le bureau de gestion de projet (BGP). Le but premier du Secteur est de servir la Cour et ses différentes unités opérationnelles et, ce faisant, les plaideurs, les médias et le public. Au niveau de l'organisation, ce centre d'expertise a la responsabilité de veiller à ce que la gestion de l'information de la Cour respecte les exigences législatives et celles des organismes centraux.

Secteur des services intégrés

Les juges et les employés de la Cour bénéficient du soutien administratif du Secteur des services intégrés, qui est responsable des locaux, des finances, de l'acquisition de biens et de services, des ressources humaines, de l'administration, de la sécurité et de la planification stratégique.

E. Crédits votés et législatifs figurant dans le Budget principal des dépenses

(en millions de dollars)

Poste voté ou législatif	Cour suprême du Canada	2008-2009 Budget principal	2009-2010 Budget principal
50	Dépenses du Programme	21,7	21,0
(S)	Traitement, indemnités et pensions des juges, pensions pour les conjoints et aux enfants des juges et montants forfaitaires versés aux conjoints des juges qui décèdent pendant leur mandat	5,2	5,4
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2,2	2,2
	Total pour la Cour suprême du Canada	**29,1**	**28,6**

F. Dépenses prévues et équivalents temps plein

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2007-2008	**Dépenses prévues 2008-2009**	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses prévues 2010-2011
Traitement des audiences et des décisions				
Budgétaire du budget principal des dépenses (brut)	31,8	**29,1**	28,6	28,7
Non budgétaire du budget principal des dépenses (brut)	-	-	-	-
Moins : recettes disponibles	-	-	-	-
Total du budget principal des dépenses	31,8	**29,1**	28,6	28,7
Rajustements				
Économies en approvisionnement	(0,1)			
Budget supplémentaire des dépenses				
▸ Report de fonds du budget de fonctionnement 2006-2007	1,0			
Total des rajustements	0,9			
Total des dépenses prévues	32,7	**29,1**	28,6	28,7
Moins : Revenus non disponibles	(0,2)	**(0,2)**	(0,2)	(0,2)
Plus: Coût des services reçus à titre gracieux	8,6	**8,6**	8,7	8,7
Total des dépenses de l'organisme	41,1	**37,5**	37,1	37,2
Équivalents temps plein	192,0	**193,0**	193,0	193,0

G. Renseignements sommaires

Ressources financières (en millions de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
29,1	28,6	28,7

Ressources humaines (en équivalents temps plein)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
193,0	193,0	193,0

Priorités

Nom	Type
Modernisation de la Cour	Engagement antérieur
Accroissement de la capacité	Engagement antérieur

Priorités ministérielles par objectif stratégique

		Dépenses prévues (en millions de dollars)			
	Résultats prévus	**2008-09**	**2009-10**	**2010-11**	**Contribue à la priorité suivante**
Objectif stratégique	Fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision				
Activité de programme					
Traitement des audiences et des décisions	• Dossiers traités sans délai • Accessibilité des services de la Cour et de l'information • Fiabilité des systèmes de la salle d'audience • Accessibilité des références documentaires • Traitement des paiements de la Cour suprême en temps utile et de façon exacte, conformément à la *Loi sur les juges*	29,1	28,6	28,7	• Modernisation de la Cour • Accroissement de la capacité

H. Plans et priorités de l'organisme

Contexte opérationnel

Le Bureau du registraire doit œuvrer dans un environnement en constante évolution. L'environnement juridique est de plus en plus compliqué, et les avancées technologiques exigent de la Cour qu'elle actualise ses installations, ses systèmes et ses services.

Les changements et les tendances qui suivent influent notamment sur l'administration judiciaire :

1. **Maintien du cap sur l'échange d'information par voie électronique.** Les membres du grand public s'y connaissent mieux en matière d'informatique et utilisent avec plus de facilité les outils électroniques pour accomplir toute une gamme de tâches. Suivant cette tendance générale, ils s'attendent à pouvoir dialoguer avec les systèmes du Bureau du registraire afin d'obtenir par voie électronique des renseignements et des documents juridiques. Les juges et les avocats ont recours aux documents électroniques pour préparer leurs dossiers et demandent l'accès par voie électronique à ces documents pendant les audiences. Les avocats veulent avoir la possibilité de recourir aux renseignements en ligne et à la technologie informatique lors des audiences. Pendant ce temps, le nombre de dossiers transmis par voie électronique en provenance des tribunaux inférieurs augmente. Le Bureau du registraire se tourne progressivement vers les moyens techniques de dépôt de documents et de traitement des dossiers, mais il ne peut éliminer les processus traditionnels, qui sont encore nécessaires aujourd'hui et le demeureront pendant quelque temps. Par conséquent, il faudra des processus parallèles de traitement des dossiers et des renseignements.

2. **Complexité du milieu juridique.** La complexité des dossiers continue de croître en raison de facteurs comme la mondialisation et l'incidence de plus en plus importante des questions liées à la protection des renseignements personnels, à la sécurité, au secret et à la défense des droits de la personne. Des requêtes sans cesse plus complexes sont déposées, et on observe une hausse du nombre de demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat, ce qui exige un effort supplémentaire et un savoir-faire plus étendu.

3. **Fluctuations récentes du nombre des affaires soumises à la Cour.** Au cours des dix dernières années, la charge de travail du Bureau du registraire pour ce qui est du nombre des affaires est demeurée très stable (environ 90 appels et 600 demandes d'autorisation par année). En 2006 cependant, à peine plus de 500 demandes d'autorisation d'appel ont été déposées, ce qui a entraîné une diminution du nombre d'appels entendus en 2007, qui est passé à 52. Cette réduction constituait selon toute vraisemblance une anomalie, puisque 600 demandes d'autorisation d'appel ont été déposées en 2007 et 85 appels devraient être entendus en 2008.

Priorités

Le Bureau du registraire a deux objectifs prioritaires pour l'exercice 2008-2009 :

1. **Modernisation de la Cour** : La modernisation de la Cour est une priorité de programme à volets multiples. Le projet de modernisation de la Cour vise d'abord et avant tout à ce que le lieu - la salle d'audience - soit aménagé de la façon la plus propice possible à l'audition des causes, et à ce que l'accès aux renseignements avant, pendant et après les audiences soit amélioré, favorisant ainsi l'atteinte par le Bureau du registraire de son objectif de fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision.

a. Le premier volet consiste en la modernisation de la salle d'audience, à savoir de l'équipement audiovisuel, de la qualité de la diffusion, de la gestion de l'information et de la technologie de l'information ainsi que de l'infrastructure matérielle. Le projet de modernisation de la salle d'audience a été amorcé en 2006-2007 et sera complété en 2008-2009. Au nombre des principales activités prévues pour 2008-2009 figurent la mise en œuvre complète des outils de gestion de l'information en vue de l'audition électronique des causes, le parachèvement des travaux déjà entrepris et l'ajout de services au public comme la diffusion Web et la baladodiffusion.

b. Le deuxième volet consiste en la mise au point d'un système de gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE) à deux composantes : le système intégré, comportant tous les renseignements sur les dossiers et les dossiers administratifs, appelé C-doc au Bureau du registraire, ainsi que l'accès aux documents reliés aux dossiers dans la salle d'audience, appelé Outil d'affichage des documents dans la salle d'audience. Le SGDDE est un outil essentiel au Bureau du registraire lui permettant de fournir des renseignements sur les dossiers dans la salle d'audience et tout au long du traitement des dossiers et, par son site Web, après que les jugements sont rendus. Il servira également de cadre pour la création d'un portail pour le dépôt électronique des dossiers, qui constitue le troisième volet du projet de modernisation de la Cour. La mise en œuvre du SGDDE a commencé en 2007-2008, se poursuivra au cours des deux prochains exercices et devrait être terminée le 31 mars 2010. Un serveur a été choisi comme cadriciel pour centraliser l'entreposage et l'organisation de tous les documents de l'organisme et de leur contenu. Le plan de mise en œuvre utilise une structure itérative, constituée dans un premier temps d'un nombre limité de fichiers test de dossiers d'appel, puis de tous les documents reliés aux appels et des documents administratifs et, en dernier lieu, des documents reliés aux jugements et aux demandes d'autorisation d'appel.

c. Le troisième volet du projet de modernisation de la Cour vise à doter la Cour d'un portail lui permettant d'accepter les dossiers électroniques. Le dépôt électronique est un processus de transmission par voie électronique plutôt que sur support papier des documents reliés aux dossiers. Grâce à ce processus, le Système de gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE) sera alimenté de documents électroniques auxquels auront accès les juges et les employés de la Cour suprême, et ce, même dans la salle d'audience. Au départ, les documents des dossiers d'appel seront déposés par voie électronique simplement sur CD Rom, ce qui permettra de mettre l'accent principalement sur la convivialité des documents, les normes applicables aux documents et l'élaboration de processus et procédures internes de gestion de ces documents électroniques. Ultérieurement, probablement en 2009-2010, la possibilité d'introduire un portail plus sophistiqué pour le dépôt électronique des documents sera envisagée.

2. **Accroissement de la capacité** : Il s'agit d'une priorité de gestion. Attirer des employés éventuels, les embaucher et les maintenir en fonction constituent un défi pour le Bureau du registraire, tout comme pour de nombreux ministères et organismes de petite taille. Cette entreprise est particuliculièrement difficile depuis un bon moment dans le cas de ressources spécialisées, comme les jurilinguistes et les bibliothécaires, deux domaines où le bassin de candidats est déjà restreint. Récemment toutefois, le Bureau du registraire a eu du mal à recruter des employés administratifs et de soutien, comme les agents financiers et les agents du personnel. La pénurie de ressources dans ces groupes se fait sentir dans l'ensemble de la fonction publique. Le Bureau du registraire a consacré temps et efforts à l'élaboration d'un plan des ressources humaines et a fait des progrès vers l'intégration des questions reliées aux ressources humaines dans le processus global de planification des activités. D'autres améliorations seront apportées en 2008-2009 y compris des améliorations à notre stratégie de dotation. Qui plus est, une stratégie de recrutement et de maintien en fonction sera élaborée en 2008-2009. En effet, il est primordial que le Bureau du registraire arrive à recruter et à maintenir en fonction des employés compétents s'il veut être en mesure de fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision. Afin d'améliorer l'identification de nos besoins d'apprentissage organisationnel et individuel, en collaboration avec quatre autres petites agences de la Coop des ressources humaines et l'École de la fonction publique du Canada, nous entreprendrons également le développement d'un cadre de gestion de l'apprentissage.

II : Analyse des activités de programme par objectif stratégique

A. Objectif stratégique et activité de programme du Bureau du registraire

Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada a un objectif stratégique unique :

- *fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision.*

Les indicateurs de rendement reliés à l'objectif stratégique ont trait principalement à la qualité et à la rapidité du service offert.

- **Niveau de satisfaction des juges relativement à la qualité du service offert.** Les juges sont les principaux clients du Bureau du registraire; il est donc primordial de connaître leur opinion à l'égard de son rendement. Tout au long de l'année, le Bureau du registraire entretient des rapports réguliers avec les juges et évalue, par ce moyen officieux, leur niveau de satisfaction. Toutefois, des entrevues avec les juges une fois l'an permettent d'évaluer de façon plus officielle leur niveau de satisfaction. Au nombre des sujets abordés pendant ces entrevues figurent les délais de traitement et la qualité des services de soutien offerts.

- **Niveau de satisfaction des avocats relativement à la qualité du service offert**. Les avocats se situent au deuxième rang des principales parties intéressées pour ce qui est de l'évaluation du rendement. Le Bureau du registraire continuera de recevoir les commentaires ponctuels des avocats qui plaident devant la Cour ainsi que la rétroaction plus formelle des comités du barreau et de la magistrature, par exemple le Comité des correspondants auprès de la Cour sur les règles de pratique et les procédures et le comité de liaison ABC-CSC. Les commentaires des avocats et des plaideurs non représentés par un avocat seront également recueillis au greffe au moyen d'une « feuille de commentaires ».

Le Bureau du registraire a une seule activité principale : « traiter les audiences et les décisions ». Il existe pour fournir à la Cour, le tribunal de dernière instance, les services dont elle a besoin pour rendre ses décisions. Les principales responsabilités du Bureau du registraire sont de fournir aux juges un ensemble complet de services de gestion et de soutien administratif et de gérer les affaires dont la Cour est saisie.

Traitement des audiences et des décisions

en millions de dollars	Prévisions des dépenses 2007-2008	**Dépenses prévues 2008-2009**	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses prévues 2010-2011
Budget principal des dépenses	31,8	**29,1**	28,6	28,7
Dépenses globales de l'organisme	41,1	**37,5**	37,1	37,2
Équivalents temps plein	192,0	**193,0**	193,0	193,0

L'activité de programme comporte trois sous-activités :

1 Gestion des dossiers de la Cour. Pour rendre des décisions, la Cour requiert le soutien du Bureau du registraire aux fins de gestion des dossiers, et ce, à partir de la réception de la demande d'autorisation d'appel jusqu'au prononcé et à la publication du jugement final bilingue. Les résultats prévus pour cette sous-activité sont l'« accessibilité des services de la Cour et de l'information » et la « fiabilité des systèmes de la salle d'audience », deux éléments essentiels du processus d'audience et en l'absence desquels la Cour suprême ne peut rendre de décisions.

2 Services de bibliothèque. La *Loi sur la Cour suprême* prévoit que, sous l'autorité générale du Juge en chef, le registraire est responsable de la gestion de la bibliothèque de la Cour. Par conséquent, le Bureau du registraire offre des services de bibliothèque juridique, laquelle bibliothèque comporte une vaste collection de droit civil et de common law correspondant à la compétence générale de la Cour suprême du Canada. Le résultat prévu pour cette sous-activité est l'« accessibilité des références documentaires », un élément essentiel du processus de prise de décision de la Cour suprême.

3 Préparation des paiements faits aux juges de la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*. La *Loi sur les juges* fixe les traitements des juges de la Cour suprême et prévoit d'autres paiements auxquels ils ont droit, notamment en matière d'indemnités, d'allocations de déménagement, de réunions, de conférences et de colloques, ainsi que de pension, et tous ces paiements sont traités par le Bureau du registraire. Le résultat prévu pour cette sous-activité est le « traitement des paiements en temps utile et de façon exacte », élément essentiel mettant à la Cour suprême de s'acquitter des obligations que la Loi lui impose.

B. Traitement des audiences et des décisions - résultats prévus et indicateurs de rendement

Activité de programme	Résultat prévu	Indicateurs de rendement
Traitement des audiences et des décisions	Dossiers traités sans délai	• Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision • Nombre de mois entre l'audience et le jugement

- **Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision relative à cette demande.** Dans la plupart des appels, le processus est enclanché par le dépôt d'une demande d'autorisation d'appel. Avant d'entendre un appel d'une décision du plus haut tribunal d'une province ou de la Cour d'appel fédérale, la Cour suprême doit accorder à l'appelant une permission (ou autorisation d'appel). Le Bureau du registraire reçoit la demande d'autorisation, offre une aide aux parties, examine la demande et offre le soutien juridique et administratif aux trois juges de la Cour appelés à décider s'il y a lieu d'accueillir ou de rejeter la demande d'autorisation. Des pressions sont constamment exercées sur le Bureau du registraire pour qu'il réduise le temps nécessaire au prononcé de la décision. L'objectif à cet égard est de 14 semaines; des statistiques sont compilées, ce qui permet d'assurer un suivi régulier.

- **Nombre de mois entre l'audition de l'appel et le jugement**. Une fois que la demande d'autorisation d'appel est accordée, une date d'audition est fixée. Après l'audition, les juges rendent leur décision. La décision peut être rendue immédiatement, mais dans la plupart des cas, les juges doivent prendre le temps de rédiger les motifs de leur décision. À cette fin, les juges reçoivent l'aide d'auxiliaires juridiques et des employés du greffe et de la direction générale du droit. Les employés s'occupent principalement de la traduction des motifs, du travail éditorial et de la préparation des sommaires des jugements de la Cour ainsi que de leur publication dans le Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada, conformément à la *Loi sur la Cour suprême*. Le délai visé pour le dépôt des jugements est de six mois à compter de la date de l'audition. Des statistiques sont compilées et les délais de traitement sont l'objet d'un suivi régulier. Les statistiques sont affichées sur le site Web de la Cour suprême : (http://www.scc-csc.gc.ca).

Sont fournis dans la section qui suit des renseignements supplémentaires sur les trois sous-activités de l'activité de programme traitement des audiences et des décisions.

Sous-activité	Résultats prévus	Indicateurs de rendement
Gestion des dossiers de la Cour	• Accessibilité des services de la Cour et de l'information • Fiabilité des systèmes de la salle d'audience	• % des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de greffe • Nombre annuel de perturbations des audiences pour des raisons techniques

- **Pourcentage des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du Greffe**. La Direction générale du greffe assure la liaison entre le Bureau du registraire et les avocats, les parties non représentées par un avocat et les membres du public. Ces parties communiquent avec le Greffe pour obtenir des renseignements sur les dossiers ainsi que sur le processus de dépôt d'une demande d'autorisation d'appel et le dépôt de documents relatifs aux appels. En 2006-2007, un vaste sondage a été mené afin d'évaluer la satisfaction des avocats et des parties non représentées par un avocat à l'égard des services offerts par le Greffe. Les commentaires des répondants étaient très positifs. On prévoit mener un sondage semblable tous les deux ou trois ans afin d'évaluer régulièrement le rendement. L'objectif est d'atteindre un taux de 95 % des répondants qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services offerts. Le Greffe évaluera également la satisfaction des clients au moyen d'une « feuille de commentaires » que chaque personne qui se présente au Greffe sera invitée à remplir. L'objectif sera là aussi d'atteindre un taux de 95 % des répondants qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services offerts.

- **Nombre annuel de perturbations des audiences pour des raisons techniques**. Le Bureau du registraire mènera à bien le volet salle d'audience du projet de modernisation de la salle d'audience en 2008-2009. Il convient toutefois de souligner que, grâce aux travaux effectués jusqu'à présent, l'équipement audiovisuel installé est beaucoup plus stable et est doté d'un système auxiliaire qui assurera la tenue sans interruption des audiences en cas de défaillances techniques. Les rapports d'anomalies qui sont préparés font état des problèmes ou défaillances du matériel ainsi que des solutions apportées, et ils précisent si l'audience a dû être retardée ou, dans le pire des cas, s'il a fallu fixer une nouvelle date d'audience. On croit qu'une intervention rapide en cas de problèmes et de défaillances conjuguée à un programme d'essais et d'entretien rigoureux minimiseront les perturbations. L'objectif est d'éliminer les perturbations causées par des défaillances techniques pendant l'année.

Sous-activité	Résultat prévu	Indicateurs de rendement
Services de bibliothèque	• Accessibilité des références documentaires	• % de demandes d'assistance à la référence - renseignements factuels ou bibliographiques - obtenant réponse dans le respect de la norme de service d'un jour ouvrable • % des demandes d'assistance à la référence complexes ou substantielles obtenant réponse à la date requise par le client • % d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque

- **Pourcentage de demandes d'assistance à la référence obtenant réponse dans le respect de la norme de service ou à la date requise par le client.** Dans le cas de demandes d'assistance portant sur des renseignements factuels ou bibliographiques, il est possible d'y répondre en consultant une source faisant autorité. S'il s'agit de demandes complexes ou substantielles, il faut alors des méthodes particulières, la consultation de diverses sources et, en fin de compte, du discernement. Par conséquent, deux indicateurs servent à évaluer ces types de demandes

très différentes. La norme d'un jour ouvrable a été établie pour les demandes de renseignements factuels ou bibliographiques Dans le cas des demandes complexes ou substantielles, la date à laquelle le client doit obtenir les renseignements servira à mesurer le rendement.Dans les deux cas, l'objectif a été fixé à 95 %. La Direction générale de la bibliothèque compilera des statistiques sur les demandes et mesurera le rendement par échantillonnage à divers moments au cours de l'année.

- **Pourcentage d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque**. La Bibliothèque fournit des services d'information juridique et de recherche, y compris l'acquisition d'une collection complète d'ouvrages juridiques sur support papier et électronique, des outils et services d'information juridique personnalisés comme un service de prêts interbibliothèques, ainsi que l'accès aux ressources électroniques. Les usagers transmettent régulièrement aux employés de la Bibliothèque leurs commentaires sur divers sujets, dont la possibilité d'obtenir les documents pertinents recherchés, la facilité de recherche et la disponibilité de documents utiles. Afin de recueillir plus officiellement les commentaires des usagers, la Bibliothèque mènera un sondage sur la satisfaction de ses clients aux quatre ans environ. L'objectif est d'atteindre un taux de 95 % des répondants qui se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services offerts.

Sous-activité	Résultat prévu	**Indicateurs de rendement**
Préparation des paiements de la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*	• Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte	• % des paiements traités conformément aux normes de service • % d'erreurs de paiement

- **Pourcentage des paiements traités conformément aux normes de service**. La Direction générale de la gestion des finances commencera à faire le suivi des délais de traitement des paiements versés aux juges en 2008-2009. La norme de cinq jours ouvrables a été fixée pour le traitement des paiements. L'objectif est d'assurer le traitement de 95 % des paiements dans le délai établi de cinq jours.

- **Pourcentage d'erreurs de paiement**. En cas d'erreurs dans les paiements, les juges peuvent en informer les employés de la Gestion des finances, mais il ne s'agit pas d'une méthode fiable d'évaluation de l'exactitude des paiements. Par conséquent, on procédera à une révision indépendante des dossiers aux deux ou trois ans afin d'évaluer officiellement l'exactitude des paiements versés. L'objectif est d'atteindre un taux d'erreurs ne dépassant pas deux pour cent.

III : Information additionnelle

A. Tableaux

Tableau 1 - Lien avec les résultats du gouvernement

Objectif stratégique : Fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision					
		Dépenses prévues			Harmonisation avec les secteurs de résultats du gouvernement
	Résultats prévus	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Traitement des audiences et des décisions	• Dossiers traités sans délai • Accessibilité des services de la Cour et de l'information • Fiabilité des systèmes de la salle d'audience • Accessibilité des références documentaires • Traitement des paiements de la Cour suprême en temps utile et de façon exacte	29,1	28,6	28,7	Affaires gouvernementales

La Cour suprême du Canada est la plus haute instance judiciaire du pays. Elle est pour tous les plaideurs, qu'il s'agisse de particuliers ou de gouvernements, la cour d'appel générale de dernière instance. Elle est au sommet du système judiciaire canadien, et elle constitue un organisme fondamental de la structure gouvernementale du Canada. En raison de la place qu'occupe la Cour suprême du Canada, l'objectif stratégique de son Bureau du registraire qui consiste à « fournir à la Cour suprême le cadre le plus favorable possible à la prise de décision » contribue à tous les résultats du gouvernement. La Cour a été signalée au chapitre des affaires gouvernementales du rapport « Le rendement du Canada 2006 : La contribution du gouvernement ».

Il est possible de consulter d'autres tableaux financiers, dont les suivants, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/p3a_f.asp

- Services reçus à titre gracieux
- Sommaire des dépenses en capital par activité de programme
- Sources des recettes disponibles et des recettes non disponibles
- Vérifications internes
- Achats écologiques

B. Liste des personnes ressources

Édifice de la Cour suprême du Canada 301, rue Wellington Ottawa (Ontario) K1A 0J1	Renseignements généraux Téléphone : 613-995-4330 Télécopieur : 613-996-3063
World Wide Web : http://www.scc-csc.gc.ca	Accès Internet : **reception@scc-csc.gc.ca**
Anne Roland - Registraire Téléphone : 613-996-9277	Courriel : **reception@scc-csc.gc.ca**
Louise Meagher - Registraire adjointe Téléphone : 613-996-7521	Courriel : **registry-greffe@scc-csc.gc.ca**
Lynn Potter - Directrice générale par intérim Services intégrés Téléphone : 613-996-0429	Courriel : **potterl@scc-csc.gc.ca**

C. Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme

Recueil des arrêts de la Cour suprême

En vertu de l'article 17 de la *Loi sur la Cour suprême*, le registraire ou le registraire adjoint, selon les instructions du Juge en chef, est chargé de la publication des arrêts de la Cour dans le *Recueil des arrêts de la Cour suprême*, qui comprend tous les motifs de jugement rendus par la Cour au cours d'une année civile.

D. Lois appliquées

Loi sur la Cour suprême	L.R.C. (1985), ch. S-26, et ses modifications
Loi sur les juges	L.R.C. (1985), ch. J-1, et ses modifications